

ANEXĂ
la Hotărârea Consiliului Local
nr. din data de _____.____.2008

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ ȘI DE EVALUARE A SERVICIULUI PUBLIC DE MANAGEMENT AL POPULAȚIEI CANINE, ANIMALELOR DE COMPANIE ȘI ACTIVITĂȚII DE ECARISAJ ÎN MUNICIPIUL TIMIȘOARA, PENTRU APRECIEREA ACTIVITĂȚII S.C. „DANYFLOR” S.R.L. ÎN ANUL 2007

INDICATORI	TRIMESTRUL				TOTAL AN
	I	II	III	IV	
1. INDICATORI GENERALI					
1.1. Contractarea serviciilor de management al populației canine, animalelor de companie și activității de ecarisaj					
a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori (asociații de proprietari, societăți comerciale, instituții, persoane fizice, etc.) raportat la numărul de solicitări;	100%	100%	100%	100%	100%
b) numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai serviciului de management al populației canine, animalelor de companie și activității de ecarisaj, raportat la numărul de contracte încheiate;	0	0	0	0	0
1.2. Măsurarea și gestiunea cantității serviciilor de management al populației canine, animalelor de companie și activității de ecarisaj prestate;					
a) numărul de operațiuni management al populației canine, animalelor de companie și activității de ecarisaj ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări;	100%	100%	100%	100%	100%
b) numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a mediului;	0	0	0	0	0
c) numărul anual de sesizări din partea agențiilor de sănătate publică;	0	0	0	0	0
d) numărul de reclamații privind valorile facturate, pe tipuri de activități;	0	0	0	0	0
e) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise;	95%	95%	95%	95%	95%
f) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor prestate, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de activități;	0	0	0	0	0
1.3. Calitatea serviciilor de management al populației canine, animalelor de companie și activității de ecarisaj prestate;					
a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai serviciului, pe tipuri de utilizatori și tipuri de activități;	104	92	70	61	327
b) numărul de reclamații la care s-a răspuns în termenul legal, din total număr de reclamații;	100%	100%	100%	100%	100%
c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condițiilor și a parametrilor de calitate stabiliți prin contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de activități;	0	0	0	0	0
d) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori pentru daune provocate prin nerespectarea condițiilor și cluzelor contractuale;	0	0	0	0	0

2. INDICATORI GARANȚAȚI**2.1. Indicatori garanțai prin licența de prestare a serviciului management al populației canine, animalelor de companie și activității de ecarisaj;**

a) numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență;	0	0	0	0	0
b) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele direcției sanitar – veterinar și Gărzii de Mediu, modul de soluționare pentru fiecare caz de încălcare a acestor obligații;	0	1	0	1	2

2.2. Indicatori a căror nerespectare atrage penalități contractuale:

a) numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate nerespectării condițiilor de aplicare de către operator a activităților de management al populației canine, animalelor de companie și activității de ecarisaj sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor de prestare a serviciului de management al populației canine , animalelor de companie și activității de ecarisaj;	0	0	0	0	0
b) numărul de cereri pentru care s-au acordat reduceri ale valorii facturilor, din total număr de cereri pentru micșorarea valorii facturilor;	0	0	0	0	0

2.3. Indicatori de calitate exprimați prin parametrii tehnici realizați

a) prezența câinilor înainte de operațiunile de prindere și transport în adăposturi;	mare	mare	moderată	moderată	Modera-tă
b) prezența câinilor după operațiunile de prindere și transport în adăposturi;	mare	moderată	mică	mică	mică